

GUIA DE ATENDIMENTO – OFICINA

Público Alvo : Pós Vendas Leauto

Este é o Guia de Atendimento e Alta Performance: Setor de Oficina, customizado para os novos colaboradores do Grupo Leauto. O foco aqui é a transição do papel de "atendedor" para o de Consultor Técnico, onde a confiança e a segurança do cliente são os pilares.

Primeiros passos : Abertura e Conexão

O cliente da oficina geralmente chega com uma "dor" (um barulho, uma luz acesa ou o custo da revisão). A saudação deve transmitir controle e acolhimento.

A. Saudação por Telefone (Agendamento/Dúvida)

- **Abertura:** "Oficina Grupo Leauto [Marca], [Seu Nome] falando. Bom dia/boa tarde! Como posso ajudar na manutenção do seu veículo hoje?"
- **Identificação do Consultor:** "O seu Consultor Técnico responsável será o [Nome], mas eu já posso adiantar o seu agendamento ou verificar o status do seu serviço."
-

B. Saudação Pessoalmente (Recepção/Consultor)

- **Abertura:** "Seja muito bem-vindo à nossa oficina, eu sou o [Seu Nome]. Você já possui agendamento ou gostaria de uma avaliação imediata?"
- **Quebra de Gelo:** "Como está sendo a experiência com o seu [Modelo do Carro] ultimamente? Notou algo além do que nos trouxe hoje?"

FORMAS DE CONDUÇÃO : ATENDIMENTO CONSULTIVO

Conduzir não é apenas anotar o que o cliente diz, é liderar o processo de manutenção.

- **Check-list de entrada (O "Caminhar ao redor do carro"):** Sempre faça o check-list visual na frente do cliente. Aponte pneus carecas, palhetas ressecadas ou pequenos riscos. Isso demonstra atenção aos detalhes.
- **Escuta Ativa:** Deixe o cliente descrever o problema sem interrupções. Use frases como: "Entendo, você percebeu esse ruído mais em ladeiras ou em pista plana?" ou "Entendo, então você quis dizer que " e repita o relato do cliente afim de que ele possa ver que você está prestando atenção à o que ele fala
- **Didática Técnica:** Evite termos muito complexos. Explique a função da peça. Exemplo: "O fluido de freio é o que garante que a força do seu pé chegue às rodas. Se ele estiver velho, o carro demora mais a parar."
- **Valorização do serviço que será feito :** Valorize cada serviço que será feito, explique para o cliente desde a de óleo e dos filtros, como cada verificação que será feita no veículo (fluídos de arrefecimento do motor, fluído de freio e da embreagem (quanto a nível e vazamento), fluído e linhas da direção assistida), fluído de transmissão, verificação das pastilhas, discos de freio, travas, dobradiças e trava do capô, frio de serviço, frio de estacionamento e embreagem, etc)

OPOSIÇÃO A ENTRAVES : CONTORNANDO OBJEÇÕES

Na oficina, os entraves costumam ser: **Preço, Tempo e Desconfiança.**

Entrave do Cliente	Estratégia de Oposição (Resposta do Consultor)
"Não esperava que ficasse tão caro."	"Eu entendo. O valor reflete a segurança total do sistema. Podemos dividir este orçamento em 'Essencial' (segurança) e 'Recomendado' (prevenção), para que você não fique desprotegido?"
"Vou levar no meu mecânico, ele cobra menos."	"Entendo sua confiança nele. Porém, aqui temos o scanner original da fábrica que detecta falhas que ferramentas comuns não veem. Além disso, o serviço aqui tem garantia nacional de 1 ano e valoriza a revenda do seu carro."
"Preciso do carro hoje, não posso deixar aí."	"Sua rotina é importante, mas para garantir que o serviço seja testado e aprovado pelo nosso chefe de oficina, precisamos desse tempo. Podemos te ajudar com um Uber ou verificar a previsão mais próxima de entrega?"
"Vocês estão empurrando serviços (Empurroterapia)."	"De forma alguma. Meu papel é ser seu consultor. Eu aponto o que a fábrica recomenda para o KM atual do seu carro para evitar que você fique parado na rua e gaste o triplo em um guincho depois."

O Fechamento e a Entrega (Pós – Serviço)

O atendimento da oficina só termina quando o cliente sai satisfeito com a entrega técnica.

- **Entrega Técnica:** Ao entregar o carro, mostre as peças trocadas (se solicitado) e explique cada etapa do que foi feito. "Aqui estão os filtros antigos, você consegue ver a saturação. O carro agora está respirando muito melhor." **Essa é a hora de reforçar e valorizar todo o serviço prestado, para que o cliente saia confiante de que fez a escolha correta**
- **Tire qualquer chance de dúvida:** Na hora da entrega sempre pergunte "Ficou com alguma dúvida sobre o que foi feito no carro?"
- **Frase de Encerramento:** "Muito obrigado por ter escolhido a Leauto para cuidar do seu carro. Você está contribuindo para que eu e todos os colaboradores do grupo possamos alcançar nossos sonhos e metas. Se notar qualquer coisa, pode me ligar diretamente. Quando o a montadora entrar em contato, sua nota 10 é muito importante para o meu trabalho. Posso contar com você?"
- **Agendamento da próxima revisão ou de uma verificação:** "O que acha de já deixarmos agendado a sua próxima revisão? Pode ficar tranquilo que iremos confirmar a sua presença quando chegar mais próximo. Além disso, gostaria de agendar com você uma verificação gratuita dos fluídos e de outros componentes para daqui a 3 meses, como parte de nosso compromisso em acompanhar o seu veículo